



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ekonomi Islam adalah ilmu yang mempelajari segala perilaku manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya dengan tujuan memperoleh *falah* (Kedamaian dan kesejahteraan dunia akhirat). Ekonomi islam berbicara masalah menjamin berputarnya harta diantara manusia, sehingga manusia dapat memaksimalkan fungsi hidupnya sebagai hamba Allah untuk mencapai *falah* di dunia dan akhirat¹

Ekonomi Islam menetapkan prinsip-prinsip jaminan dalam semua gambaran dan bentuknya, baik dalam bentuk pemberian tunai maupun pelayanan dengan sumber pembiayaan dari negara. Jaminan sosial dalam Islam bertujuan untuk memenuhi kebutuhan taraf hidup yang layak kepada setiap anggota masyarakat. Syariat Islam telah menetapkan kebutuhan pokok bagi setiap individu yang meliputi sandang, pangan, papan, bukan hanya ini tetapi juga akses terhadap kesehatan (obat-obatan).²

Pelayanan kesehatan akan dirasakan berkualitas oleh para pasien jika penyampaianannya dirasakan melebihi harapan para pengguna layanan. Penilaian para pengguna jasa pelayanan ditujukan kepada penyampaian jasa, kualitas pelayanan, atau cara penyampaian tersebut kepada para pemakai jasa. Berdasarkan keadaan tersebut kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan

¹ Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam: Sejarah, konsep, Instrumen, Negara, dan Pasar*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), Cet. 2, h. 23.

² Muhammad Said, *Pengantar Ekonomi Islam*, (Pekanbaru: Suska Press, 2008), Cet. Ke-1, h. 99.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akan ikut meningkat. Salah satu *outcome* dari layanan kesehatan selain kesembuhan pasien adalah kepuasan pasien.³

Upaya pengembangan kualitas dapat dilakukan dengan proses seleksi dan pengembangan karyawan. Karyawan merupakan asset utama perusahaan dalam rangka memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan internal berpengaruh positif terhadap kepuasan dan retensi karyawan, yang kemudian berdampak pada peningkatan eksternal.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam satu organisasi untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, kelompok dan atau masyarakat.

Menurut Kotler, karakteristik dari pelayanan dengan membuat batasan-batasan untuk jenis-jenis pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan itu diberikan dengan berdasarkan basis peralatan (*equiment based*) atau basis orang (*people based*) di mana pelayanan berbasis orang berbeda dari segi penyediaannya, yaitu pekerja tidak terlatih, profesional.
- b. Beberapa jenis pelayanan memerlukan kehadiran dari klien (*client's precense*).
- c. Pelayanan juga dibedakan dalam memenuhi kebutuhan perorangan (*personal need*) atau kebutuhan bisnis (*business need*)

³ Muninjaya, A.A Gde, *Manajemen Kesehatan*. EGC: Jakarta, 2011

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Pelayanan yang dibedakan atas tujuannya, yaitu laba atau nirlaba (*profit or non profit*) dan kepemilikannya swasta atau publik (*private or public*).⁴

Teori tentang kepuasan kerja yang cukup dikenal adalah:

1. Teori Ketidak sesuaian yaitu mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan.
2. Teori Keadilan yaitu mengemukakan bahwa orang yang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidak adanya keadilan dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja.
3. Teori dua faktor yaitu kepuasan kerja dan ketidak puasan kerja.⁵

Konsumen sangat menginginkan pelayanan yang bermutu. Pelayanan (service) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Beberapa hal yang diinginkan konsumen pada karyawan dalam memberikan pelayanan diantaranya menurut *Zeithaml, Berry dan Parasuraman* yaitu: 1. Bukti fisik(tangibles), 2. Keandalan(realibility), 3. Daya tanggap(responsiveness), 4. Jaminan(assurance), 5. Empati(emphaty).⁶

Islam juga mengajarkan bahwa dalam memberikan kepuasan konsumen, salah satunya adalah dengan berbuat adil dalam setiap pelayanannya. Hal ini dijelaskan dalam firman Allah SWT surat An-Nahl (16): 90 yaitu:

⁴ Kotler Philip, *Marketing mangement analysis, planning, implementation and control & edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc, 1997.

⁵ Veithzal Rivai, *Islamic Human Capital dari Teori Ke Praktik: Manajemen Sumber Daya Islam*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2009), Ed. 1, h. 876-877.

⁶ Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), Ed. 1, h. 122

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberikan kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.
(QS. An- Nahl: 90).

Dalam memberikan pelayanan, karyawan harus berlaku adil kepada setiap pengunjung. Pada saat konsumen berkunjung dan berobat, maka dalam kondisi ramai sekalipun karyawan harus berlaku adil terhadap konsumen yang lebih dahulu berkunjung. Allah SWT tidak menyukai orang-orang yang berbuat keji dan munkar. Hal ini memberikan pelajaran bahwa dalam memberikan pelayanan harus bersikap profesional.

Puskesmas sebagai salah satu pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai tugas pokok memberikan pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan dasar. Saat ini distribusi Puskesmas dan Puskesmas Pembantu sebagai ujung tombak pelayan kesehatan dasar telah merata. Setiap Puskesmas melayani 30.000-50.000 penduduk atau sekurang-kurangnya 1(satu) kecamatan mempunyai satu Puskesmas. Untuk memperluas jangkauan layanan kesehatan, setiap puskesmas dibantu oleh 3-4 Puskesmas Pembantu dan Puskesmas Keliling.⁷ Jumlah penduduk Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu 1(satu) yaitu 27.158 dan jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Siak Hulu 1 (satu) yaitu 39 orang. Jadi perbandingan rasio antara jumlah penduduk dengan tenaga kesehatan yaitu 696 penduduk yang harus dilayani pegawai Puskesmas Siak Hulu

⁷ Depkes. RI, 2003

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1(satu). Puskesmas Siak Hulu 1 (satu) mempunyai 2 (dua) unit Puskesmas Pembantu dan 1 (satu) unit Puskesmas Keliling.

Penelitian ini berfokus pada Puskesmas Siak Hulu 1 (satu) di Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu. Puskesmas ini adalah Unit Pelayanan Teknis Dinas Kesehatan (UPTD) di Kabupaten Kampar yang bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas Siak Hulu 1 (satu) berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan yang berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat serta menjadi pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama, maka semakin mendukung adanya tempat yang memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen dan keinginan konsumen atau pengunjung di Puskesmas tersebut.

Kuantitas Sumber Daya Manusia dalam menangani pelayanan di Puskesmas Siak Hulu 1 (satu) ditunjukkan oleh jumlah tenaga kesehatan yang bekerja di Puskesmas Siak Hulu 1 (satu) dan jumlah pengunjung pasien yang sudah dilayani oleh tenaga kesehatan Puskesmas Siak Hulu 1 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1.
Jumlah Tenaga Kesehatan dan Jumlah pasien Berobat
pada Puskesmas Siak Hulu 1 Tahun 2012-2016.

No	Tahun	Jumlah Tenaga Kesehatan	Jumlah Pasien	Ratio(%)
1	2012	35 orang	10.161	2,9 %
2	2013	35 orang	12.391	3,5 %
3	2014	36 orang	14.519	4,0 %
4	2015	37 orang	13.344	3,6 %
5	2016	38 orang	14.776	3,8 %
Jumlah			17,8 %	

Sumber :Tata Usaha Puskesmas Siak Hulu 1

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel di atas dapat dilihat perkembangan tenaga kesehatan dari tahun 2012-2016 mengalami penambahan tenaga kesehatan dan jumlah pasien yang berkunjung dari tahun 2012-2016 mengalami fluktuasi. Jumlah yang fluktuatif atau tidak stabil ada beberapa penyebabnya, antara lain diduga karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan konsumen. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen salah satunya yang sangat mempengaruhi keputusan dalam pengambilan sikap konsumen yaitu kualitas pelayanan.

Kualitas Pelayanan yang dinilai bukanlah sekedar pelayanan fisik dalam arti kata perawatan yang diberikan oleh seorang perawat, dokter umum ataupun bidan, tetapi lebih dari itu pelayanan yang diberikan harus memperhatikan faktor bukti langsung, kehandalan, jasmani, karena itu semua menyangkut kepada kepuasan pelanggan.

Tabel. 1.2.
Fasilitas Pelayanan Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya
Kecamatan Siak Hulu

No	Pelayanan	Jumlah	Kondisi
1	Medis		
	a. Laboratorium	1	Baik
	b. Parkir	1	Baik
	c. Ruang Periksa	3	Baik
	d. Ruang tunggu Pasien	2	Baik
	e. Apotik	1	Baik
	f. Toilet	2	Kurang baik
2	Umum		
	a. Poli Umum	1	Baik
	b. KIA-KB	1	Baik
	c. Poli Gigi	1	Baik

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa fasilitas Puskesmas tersebut masih kurang baik dikarenakan Toilet yang kurang baik. Kebersihan toilet sangatlah penting namun di sini kebersihannya kurang memadai.

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penerapan sistem dan kinerja yang profesional secara tidak langsung akan membawa dampak positif bagi instansi atau organisasi serta bagi individu karyawan yang melayani kebutuhan masyarakat itu sendiri, karena memang kepuasan dalam pelayanan adalah kebutuhan yang paling vital bagi sebuah instansi atau organisasi untuk dapat terus berkembang, dan meningkatkan mutu atau serta kualitas pelayanan kepada masyarakat, mempertahankan serta menambah jumlah pelanggan, demi terwujudnya kebutuhan instansi atau organisasi.

Menilai dari gejala kepuasan/ketidakpuasan pengunjung pasien, maka peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Siak Hulu 1 (satu). Hal ini penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan yang optimal.

Sehubungan dengan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dalam sebuah tulisan ilmiah dengan judul: **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SIAK HULU 1 DESA PANDAU JAYA KECAMATAN SIAK HULU”**.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah adalah ruang lingkup masalah atau membatasi ruang lingkup masalah yang diteliti. Agar penelitian ini lebih terarah dan sampai kepada sasaran yang diinginkan, penulis membatasi permasalahan dalam penulisan ini. Penulis hanya mengkaji tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Untuk mengetahui pelayanan kesehatan yang dilakukan pegawai pada Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu.
- Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Untuk mengetahui pandangan Ekonomi Islam tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi Akademik, Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai edukasi pelayanan dan kegiatan yang diterapkan oleh Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu.
- b. Bagi Masyarakat, Diharapkan agar penelitian ini dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat akan jasa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Siak Hulu 1.
- c. Bagi Puskesmas Siak Hulu 1, Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk evaluasi kinerja Puskesmas Siak Hulu 1, sehingga menghasilkan kinerja yang lebih baik kedepannya.
- d. Bagi Peneliti, memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam strata satu (S1), pada jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Metode Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut :

1. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dari penelitian adalah Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

alasannya karena Puskesmas ini hanya satu di Desa Pandau Jaya sementara pasien yang berkunjung banyak dan tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya kurang.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai dan pasien yang lebih dari 2 kali mendapatkan pelayanan di Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁸

Adapun dalam penelitian ini yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya yang berjumlah 38 orang serta pasien yang berobat di Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya dalam satu bulan yang berjumlah 1395 orang.

⁸ M. Hikmat Mahi, *Metode Penelitian dalam Perspektik Ilmu Komunikasi dan sastra*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014) h, 60.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Sampel

Konsep sampel dalam penelitian adalah bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya secara representatif. Dengan meneliti secara sampel diharapkan hasil yang telah diperoleh akan memberikan kesimpulan dan gambaran yang sesuai dengan karakteristik populasi.⁹

Untuk menentukan ukuran sampel, penulis menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

Maka banyak nya sampel untuk subjek pasien adalah :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \quad n = \frac{1395}{1 + 1395 \cdot (0,14)^2} \quad n = 50$$

Teknik metode yang digunakan untuk penarikan sampling adalah *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan.

4. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini bersifat lapangan (*field reseach*). sumber data dalam penelitian ini meliputi dua macam yaitu :

⁹ Satori Djam'an, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.46-47.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung di lapangan, yaitu wawancara yang dilakukan terhadap karyawan Puskesmas Siak Hulu 1 Kecamatan Siak Hulu dan angket yang disebarakan kepada pasien.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari berbagai buku, dan data pendukung lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

5. Metode Pengumpulan Data

- a. Observasi, ialah peneliti melakukan peninjauan secara langsung ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan.
- b. Wawancara, ialah penulis mengajukan pertanyaan secara langsung kepada informan yang diteliti yaitu petugas Puskesmas Siak Hulu 1 (satu) sebanyak 4 orang terdiri dari, sistem tata usaha, perawat, bidan, dokter.
- c. Kuesioner, ialah mengajukan sejumlah pertanyaan secara tertulis kepada responden dalam hal ini adalah pasien Puskesmas Siak Hulu 1, guna mendapatkan data-data yang diteliti. Pada penelitian ini kuesioner yang disebarakan dalam jumlah terbatas yaitu mengambil sampel dari pasien Puskesmas Siak Hulu 1 (satu) Desa Pandau Jaya.
- d. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dokumen dan arsip yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya.
- e. Study kepustakaan merupakan sebuah masalah penelitian sangat perlu ditopang oleh hal-hal yang diperoleh dari hasil bacaan jurnal dan buku. Hasil bacaan tersebut ada yang masuk dalam bagian latar belakang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian, ada yang masuk dalam bagian perumusan masalah penelitian, dan ada ditulis pada bagian tersendiri.¹⁰

6. Analisis Data

Dalam penulisan ini penulis menggunakan analisa deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mengetahui responden (pelanggan) mengenai indikator yang dibuat terkait dengan pelayanan yang dilakukan pihak Puskesmas. Untuk mengukur tingkat tanggapan responden diukur dengan menggunakan *skala likert*¹¹.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Maka Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.¹²

Selanjutnya, jawaban setiap item intrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berubah kata-kata antara lain:

1. Sangat tidak memuaskan diberi skor: 1
2. Tidak memuaskan diberi skor: 2

¹⁰ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h.122.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 38.

¹² *Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

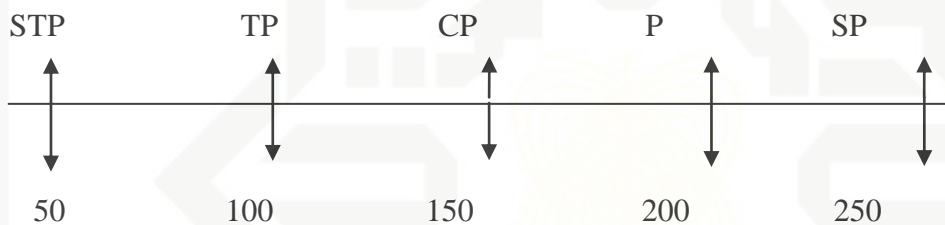
3. Cukup memuaskan diberi skor: 3
4. Memuaskan diberi skor: 4
5. Sangat memuaskan diberi skor: 5¹³

Perhitungan untuk mengetahui skor kriterium dapat dilakukan sebagai berikut:

$$\text{Jumlah skor ideal (skor tertinggi)} = 5 \times 50 = 250$$

$$\text{Jumlah skor rendah} = 1 \times 50 = 50$$

Secara kontinum diperoleh sebagai berikut:



Keterangan:

STP : Sangat Tidak Puas

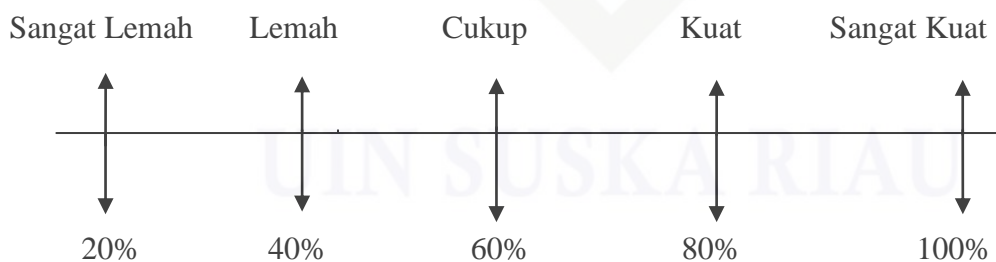
TP : Tidak Puas

CP : Cukup Puas

P : Puas

SP : Sangat Puas

Skor persentase sebagai berikut:



¹³ Kamaruddin, *Ibid*, h. 81.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kriteria interpretasi skor:

Angka 0 % - 20 %	= Sangat lemah
Angka 21% - 40 %	= Lemah
Angka 41% - 60 %	= Cukup
Angka 61% - 80%	= Kuat
Angka 81% - 100%	= Sangat Kuat ¹⁴

7. Metode Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

a. Deduktif

Yaitu menganalisa data berangkat dari pengetahuan umum dan beritik tolak dari pengetahuan yang bersifat umum itu dinilai kejadian bersifat khusus.

b. Deskriptif

Yaitu metode penulisan dengan jalan menggunakan data-data yang diperlukan apa adanya, dan dapat disusun menurut yang diperlukan dalam penelitian.

F. Sistematika Penelitian

Untuk memudahkan penulisan dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dibagi menjadi beberapa bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penulisan dan sistematika penelitian.

¹⁴ Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h.14-15.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini akan memaparkan tentang sejarah terbentuknya Puskesmas Siak Hulu 1 Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar, struktur kepengurusan pada Puskesmas Siak Hulu 1 Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar serta tugas dan wewenangnya.

BAB III : TINJAUAN TEORITIS

Pada bab ini menguraikan tentang landasan teori yang meliputi, pengertian mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien beserta landasan teori ekonomi islam.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan pada Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya, Bagaimana tinjauan Ekonomi Islam mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan pada Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran dari penulis atas dasar analisis yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA